

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan primer manusia. Kebutuhan ini mencakup keadaan sehat, dilihat dari fisik, mental dan sosial, sehingga setiap orang bisa hidup produktif. Untuk mendapatkan pengobatan dan perawatan kesehatan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan kesehatan di Posyandu, Puskesmas, Rumah Sakit dan pelayanan kesehatan lainnya (Ummah and Supriyanto, 2014). Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan social ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Undang-undang No. 44 Tahun 2009)

Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal seiring dengan persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini, para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya. Dalam memenuhi kebutuhan pasien, pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan di rumah sakit. Strategi pelayanan prima bahwa setiap rumah sakit harus melakukan pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif melalui standar pelayanan minimal yang berorientasi pada kepuasan pasien. Hal ini penting untuk memperkirakan keinginan dan harapan konsumen agar pelayanan yang disediakan bisa memberikan kepuasan optimal dan akhirnya konsumen menjadi loyal. (Handayani, et al 2019).

Kepuasan merupakan perasaan senang dan kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diperkirakan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Butar-butur & Simamora, 2016). Menurut *Ellhaitammy* dalam *Khasanah and Pertiwi* (2010) didalam pelayanan jasa diperlukan *service excellence* dimana diperlukan keterampilan khusus seperti

berpenampilan baik dan rapi, ramah, siap untuk melayani, tenang dalam bekerja dan menguasai pekerjaannya.

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan rawat darurat (Mardian, et al 2016). Menurut *Huffman* dalam Handayani, et al (2019), rawat inap adalah salah satu bentuk proses pengobatan atau rehabilitasi oleh tenaga pelayanan kesehatan pada pasien yang menderita suatu penyakit tertentu, dengan cara di inapkan di ruang rawat inap tertentu sesuai dengan jenis penyakit yang dialaminya. Unit rawat inap merupakan salah satu sumber biaya yang jumlahnya cukup besar bagi rumah sakit. Kinerja rumah sakit juga dapat diukur dari kinerja rawat inap karena pada unit ini pasien dan keluarganya lebih lama tinggal di rumah sakit dan dapat berinteraksi dengan semua unsur pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Kualitas pelayanan rawat inap dapat menjadi sumber promosi yang efektif bagi pasien yang akan memakai jasa rumah sakit.

Kualitas layanan merupakan pelayanan terbaik yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau lembaga yang memberi kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat, yang nantinya kepuasan tersebut akan menciptakan loyalitas pelanggan kepada lembaga yang memberikan pelayanan tersebut. Untuk melihat pelayanan itu berkualitas dan memenuhi keinginan pelanggan atau masyarakat, ada beberapa cara-cara untuk menilainya, antara lain dengan system keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, serta pengamatan pada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah sarana untuk mencapai kepuasan, oleh karena itu memberikan kualitas yang tinggi dan pelayanan yang prima adalah suatu keharusan apabila ingin mencapai tujuan pelanggan yang puas dan setia.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu oleh Rizqiya (2018) dalam penelitiannya tentang analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Waluyo Jati Kraksaan menemukan bahwa masih banyak keluhan oleh pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun keluhan masyarakat sebagai pengguna jasa terhadap pelayanan Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara dapat dilihat dalam Tabel 1.1 berikut

Tabel 1. 1 Masalah atau keluhan pasien di RSUD Waluyo Jati Kraksaan tahun 2017

No	Masalah atau keluhan pasien
1.	Toilet di ruang rawat inap kurang bersih sehingga membuat pasien kurang nyaman ketika pasien ingin menggunakan toilet tersebut
2.	Dokter tidak tepat waktu dalam melakukan kunjungan (<i>visite</i>)
3.	Perawat tidak berada di ruang perawat ketika pasien membutuhkan
4.	Kurang ramahnya petugas medis dalam menangani pasien,
5.	Tenaga medis dalam memberikan pelayanan memandang sosial status pasien

Sumber: RSUD Waluyo Jati Kraksaan 2017.

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui terdapat keluhan atau ketidakpuasan yang diutarakan oleh 7 dari 12 responden yang diwawancarai. Adapun keluhan pasien dilihat dari 5 aspek kualitas pelayanan yaitu, 1) Bukti fisik (*Tangible*): Toilet di ruang rawat inap kurang bersih sehingga membuat pasien kurang nyaman ketika pasien ingin menggunakan toilet tersebut; 2) Keandalan (*Reliability*): dokter tidak tepat waktu dalam melakukan kunjungan (*visite*), sehingga dapat menunda pelayanan yang diberikan kepada pasien setiap harinya; 3) Daya tanggap (*Responsiveness*): perawat tidak berada di ruang perawat ketika pasien membutuhkan, hal ini akan menghambat proses pelayanan kepada pasien; 4) Jaminan (*Assurance*): kurang ramahnya petugas medis dalam menangani pasien, sehingga pasien merasa takut untuk meminta bantuan dan takut untuk berkonsultasi tentang keluhan yang dialami pasien; 5) Empati (*Empathy*): tenaga medis dalam memberikan pelayanan memandang sosial status pasien sehingga bagi pasien yang berekonomi menengah kebawah tidak mendapatkan pelayanan maksimal seperti yang didapat pada pasien yang berekonomi menengah ke atas. Jelas terlihat bahwa keluhan masyarakat akan menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan, sebab inti dari pelayanan publik bermuara kepada peningkatan kesejahteraan masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Masalah serupa juga ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh Ratnasari (2018) dalam penelitiannya diketahui bahwa dari 10 responden yang diukur tingkat kepuasannya, sebanyak 60% mengatakan puas dan 40% menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dikarenakan biaya yang mahal, kurangnya kebersihan

kamar mandi dan tanggapan dokter dalam mendengarkan keluhan pasien. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Apabila pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan maka pasien tidak mau untuk berkunjung ulang dan akan bercerita pada keluarga maupun orang terdekat sehingga mengakibatkan citra rumah sakit dinilai tidak baik oleh masyarakat. Menurut *Bloomer et al* dalam Rahmawati et al, (2020) sebuah citra memengaruhi level loyalitas pelanggan, dan niat pembelian kembali, citra yang positif akan menunjang keberhasilan perusahaan, sebaliknya citra yang negatif mengakibatkan perusahaan ditinggalkan oleh pelanggannya.

Penelitian lain juga dilakukan oleh Fadilah dan Yusianto (2019) menunjukkan bahwa untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dapat dilihat dari hasil indeks kepuasan masyarakat (IKM). Hasil survey IKM pada 16 November 2016 – 10 Desember 2016 di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus adalah 79,22 %. Hasil tersebut termasuk baik namun masih belum sesuai dengan Standart Pelayanan Minimal (SPM), dimana berdasarkan Kepmenkes No. 129 tahun 2008, SPM untuk kepuasan pasien rawat inap maupun rawat jalan adalah ≥ 90 %. Selain itu, menurunnya tingkat kepuasan pasien rawat inap dapat dilihat dari banyaknya keluhan yang masuk ke bagian pengaduan RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Pada bulan Januari jumlah keluhan di ruang rawat inap yang masuk sebanyak 2 keluhan, bulan Februari sebanyak 2 keluhan dan bulan Maret sebanyak 4 keluhan. Menurut *Kotler* dalam Widayanti, et al (2018) rendahnya angka tingkat kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan suatu rumah sakit. Pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima akan memutuskan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Mengamati permasalahan tersebut, maka dalam memenuhi harapan pasien, pihak manajemen tidak bisa bertindak dengan kemauan sendiri dalam kebijakan operasional, tetapi mampu mewujudkan kualitas pelayanan, kepercayaan serta kompeten pada pasiennya, jika tidak ingin ditinggalkan oleh pelanggan.

Uraian data permasalahan tersebut menunjukkan faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa. Zeithaml dkk

dalam Nany (2017) menyebutkan untuk mengukur kepuasan pasien dapat dilakukan dengan metode *perceived service quality*, yang merupakan model yang mengukur perbedaan/gap antara harapan dengan persepsi pelanggan. Kepuasan pelanggan akan terpenuhi jika apa yang dirasakan melebihi dari apa yang diharapkan. Bila harapan tidak sesuai dengan apa yang dirasakan maka akan menimbulkan gap.

Menurut Kotler dalam Pratiwi and Susanto (2016) menyatakan bahwa ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, diantaranya yaitu: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. *Tangible*, yaitu berbagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan organisasi dalam upaya memenuhi kepuasan konsumen. *Reliability* merupakan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan. *Responsiveness* merupakan sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon dalam upaya memuaskan pasien rawat inap. *Assurance* merupakan rasa aman atau kenyamanan yang dirasakan atau diterimapasien rawat inap. *Empathy* adalah kemampuan pegawai dalam memberikan perhatian yang bersifat pribadi kepada pasien rawat inap.

Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan *literature review* dengan judul “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit”.

1.2 Rumusan Masalah

Pertanyaan penelitian atau rumusan masalah dibuat dengan menggunakan metode PICO (*Population/Patient/Problem/Program, Intervention, Comparison, Outcome*).

Tabel 1. 2Rumusan Masalah Menggunakan Metode PICO

Metode PICO	
P (<i>Population/Patient/Problem/Program</i>)	Pasien rawat inap
I (<i>Intervention</i>)	Dimensi pelayanan rawat inap
C (<i>Comparison</i>)	-
O (<i>Outcome</i>)	Kepuasan pasien

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah “Bagaimanakah kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit dari segi dimensi pelayanan?”.

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit berdasarkan dimensi pelayanan yang meliputi dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai keterkaitan dimensi pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit, serta dapat digunakan sebagai pembelajaran di bangku kuliah sebagai tinjauan kepustakaan atau kajian teori.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Institusi Pendidikan

Sebagai bahan acuan untuk mahasiswa yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut tentang kepuasan pasien serta menjadi bahan masukan untuk institusi Pendidikan dalam hal peningkatan dan pengembangan keterampilan ilmu pengetahuan serta keterampilan bagi mahasiswa.

b. Bagi Peneliti

Menambah pengalaman, wawasan, dan pengetahuan serta dapat mengimplementasikan keilmuannya dalam menganalisa suatu permasalahan sehingga dapat menghasilkan suatu informasi kesehatan yang dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan untuk pihak terkait.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada penelitian ini dibatasi pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit.

1.6 Keaslian Penelitian

Berdasarkan hasil penelusuran peneliti di Google Scholar dan Researchgate ditemukan beberapa artikel yang membahas tentang analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap, yang dapat dilihat pada tabel *State of The Art* berikut.

Tabel 1. 3 *State of The Art*

No	Materi	Nining Hartini, 2014	Alfadin Hadi Rachman (2017)	Bellavidea Aprillisa, 2020
1.	Judul	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa	Analisis kepuasan pasien rawat inap dengan metode servqual di klinik dr. M. Suherman Jember	Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit : <i>Literatur Review</i>
2.	Model	Skripsi	Skripsi	Skripsi
3.	Tujuan	Mengetahui apakah Variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel <i>reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible</i> berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Syekh Yusuf Gowa.	Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima gap dalam metode servqual, meliputi : <i>Knowlegde Gap, Standards Gap, Delivery Gap, Comunication Gap, dan Service Gap</i>	Mengetahui factor apa saja yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit.
4.	Teknik Pengumpulan Data	Kuesioner, wawancara, dokumentasi	Kuesioner,	Dokumentasi
5.	Metode	<i>Service Quality</i>	<i>Service Quality</i>	<i>Literatur Review</i>

Berdasarkan tabel *State of The Art* di atas, perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ditunjukkan oleh metode penelitian yang digunakan. Peneliti Nining Hartini (2014) dan Alfadin Hadi Rachman (2017) menggunakan metode *Service Quality* sedangkan peneliti menggunakan metode *Literatur Review*. Metode *literature review* memuat ulasan, rangkuman, dan pemikiran penulis tentang teori, temuan dan bahan penelitian lain yang diperoleh dari literatur.